

# PROTOCOLO COMUNICACIÓN EFECTIVA

## 1. Objetivo

Establecer canales y prácticas claras y efectivas de comunicación entre todos los miembros de la comunidad educativa (docentes, no docentes, familias y equipo administrativo), con la finalidad de mantener una comunicación fluida, respetuosa y efectiva como comunidad. Por otra parte, establecer canales y formas de comunicación que contribuye a la prevención de riesgos psicosociales y fomenta una convivencia armónica, según lo establece el Protocolo CEAL-SM/SUSESOS.

## 2. Concepto de comunicación

La comunicación efectiva y fluida en la Escuela Especial de lenguaje San Martín es un proceso dinámico, bidireccional y continuo que permite transmitir, recibir y comprender información clara, de forma respetuosa y oportuna; entre todos los actores de la comunidad educativa (padres, tutores, apoderados, docentes, personal para docentes, administrativos). Su propósito es fortalecer la colaboración, la confianza y la toma de decisiones compartidas, contribuyendo así al desarrollo integral de los estudiantes y al buen funcionamiento de la institución.

### 2.1 Características principales de la comunicación institucional

- **Clara y comprensible:** Usa un lenguaje adecuado para cada público destinatario, de modo que facilite la comprensión de la información o mensaje.
- **Oportuna:** La comunicación se debe establecer en el momento adecuado, de modo que garantice que la información llegue a todos y facilite la acción oportuna de los destinatarios.
- **Respetuosa:** Se debe emplear un lenguaje cordial y respetuoso, que promueva el buen trato y el reconocimiento mutuo.

- **Bidireccional:** La comunicación es en dos direcciones, escucha y es escuchado, propiciando interacción comunicativa, apertura al diálogo entre emisor y receptor, no solo emisión de información.
- **Sistemática:** Utiliza canales formales definidos y coherentes.
- **Inclusiva:** La comunicación convoca, no excluye.
- **Confidencial cuando corresponde:** Respeta la privacidad de las personas y el contenido de la información.

### **3. Canales de comunicación:**

En Escuela Especial de Lenguaje San Martín consideramos la comunicación como una herramienta vital entre los actores de la comunidad y los canales que se determinen para poder establecer una comunicación, será clave para que esta sea efectiva.

El documento regulador de toda interacción dentro del espacio educativo es el Reglamento Interno de la Escuela Especial de Lenguaje San Martín, actualizado a julio 2025 y aprobado por el consejo escolar en votación abierta.

#### **3.1 FAMILIA – ESCUELA / ESCUELA - FAMILIA:**

Medios formales:

- ✓ **Reuniones de padres y apoderados:** Estas se darán entre docentes y familia (padres, tutores, apoderados) en instancias de Reunión de apoderados, en donde se abordan temas generales y particulares relacionados al funcionamiento de la escuela, proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, actividades extra-programáticas, entre otros.
- ✓ **Libreta de comunicaciones:** Se utiliza como canal de comunicación entre casa y escuela, en este medio se informan temas relacionados a la rutina, entrega de materiales, información de enfermedades, ausencias, entregas de solicitudes de datos, autorizaciones de participación, entre otros.
- ✓ **Entrevistas personales:** Estas pueden ser generadas por el personal de establecimiento para poder abordar temas de carácter particular con la familia de un estudiante o pueden ser solicitada por los padres, apoderados o tutores de estudiante al establecimiento.
- ✓ **Redes sociales:** Facebook – Instagram, se publican imágenes o videos de actividades realizadas en la escuela, en donde se comparten con las familias que de manera

voluntaria solicitan ser parte de la red social. Sólo se publican actividades de carácter escolar en donde aparecen sólo miembros de la comunidad.

✓

- ✓ **Escuela para padres:** Son instancias en donde el establecimiento convoca a la familia a participar de una instancia en donde se aborda una temática de interés de la comunidad, en la que generalmente la dirige un especialista en el tema que se comparte.
- ✓ **Reuniones de consejo escolar:** Es una instancia de participación y comunicación relevante para la comunidad, dado que en ella se reúnen todos los estamentos por a través de sus representantes; con el fin de abordar temáticas que inciden en el proceso de aprendizajes de los y las estudiantes, y buscar propuestas y/o soluciones que permitan mejorar dichos aprendizajes, a través de acciones concretas que se ejecutan durante el año escolar. Este consejo tiene incidencia en la toma de decisiones, es por ello la importancia; además, cada representante tiene la misión de comunicar a su estamento lo que se trate en el consejo y las decisiones que se tomen.
- ✓ **Correo electrónico:** Este canal es el más usado por la comunidad, dada su facilidad y rapidez y contribución al medio ambiente. Frecuentemente la información de carácter general se hace llegar a sus familias por este medio, al igual que las familias pueden establecer contacto directo con la escuela, para plantear inquietudes, problemática o lo que estime pertinente.

### **Comunicación emergente.**

**Whatsaap:** Este medio de mensajería instantánea se puede utilizar por los miembros de la comunidad, para entregar o solicitar información en el día a día y por la naturaleza de la información no requieren ser informados por medios formales, es por ello, que la escuela dispone de un whatsaap para este fin y las docentes de aulas pertenecen a un grupo de whatsaap con los padres y apoderados. Este medio emergente también se puede ocupar cuando los canales formales fallan por falta de suministro como internet.

**Teléfono:** La escuela dispone de dos líneas de teléfono establecer comunicación, las que son conocidas por toda la comunidad.

### **3.2 Comunicación interna del establecimiento:**

#### **3.2.1 Jefatura / Subalterno:**

**Jefatura:** Se entiende por jefatura a la Dirección del establecimiento y al sostenedor de este.

**Subalternos:** Se entiende por subalternos todos los cargos que se encuentra debajo del sostenedor y dirección en el orden jerárquico: Personal de mantenimiento (Auxiliar de aseo y mantenimiento), personal no docentes (fonoaudióloga, asistentes de aula y transportistas escolar), personal docente (profesoras de aula, profesora de horas no lectivas), y personal administrativo (encargada de finanzas, secretaria, inspectores, encargada de convivencia escolar).

### **3.2.2. Canales formales de comunicación desde la jefatura a subalterno:**

**Reunión equipo de gestión:** Instancias en donde la dirección del establecimiento se reúne con el equipo de trabajo para tomar acuerdos y directrices a seguir para sacar adelante el proyecto educativo institucional y todas las acciones que se requiere la ejecución de esto.

**Reuniones técnicas de consejo de profesores:** Es la instancia que es dirigida por Dirección y jefatura técnica en donde se toman opiniones y acuerdos para la toma de decisiones.

**Reuniones de convivencia escolar:** En esta instancias se abordan todos los aspectos y temas de la convivencia institucional y comunitaria, es liderado por el equipo de convivencia escolar.

**Reunión con equipo de asistente de aula:** La dirección del establecimiento lidera estas instancias en donde se orienta las acciones, labores y desafíos que debe enfrentar el equipo de asistentes de la educación.

**Entrevistas de evaluación y/o retroalimentación:** Instancia liderada por la dirección del establecimiento en donde invita a participar a los representantes del consejo escolar que son parte del equipo San Martín (representante de técnicos y representantes de Docentes).

**Entrevistas:** Estas instancias de encuentro y comunicación pueden ser solicitadas con cualquier miembro del equipo, no necesariamente pueden ser convocadas por la dirección del establecimiento. Dependiendo del contenido de la entrevista, la persona que solicita la entrevista, puede escoger a un tercero que participe de esta instancia como testigo del encuentro, y su rol debe ser imparcial. Sólo en entrevistas de carácter confidencial se podrá prescindir de un tercero como testigo de la instancia. (ANEXO 2).

**Correo institucional:** El correo es el medio que se utiliza para comunicar, desde jefatura a subalterno como de subalternos a jefatura, también entre todos los miembros del equipo. Este medio es el canal más frecuente para comunicar información, acuerdos y decisiones tomadas en la instancia de reunión físicas, que se relacionan a metas comunes y aspecto técnicos, extraprogramáticos, curriculares u otros.

**Buzón de reclamo o sugerencia:** Se dispone de un formato a la comunidad para poder hacer llegar un reclamo o sugerencia al equipo, el que puede ser de manera anónima o con la identidad del emisor, siempre cuidando de plantear su requerimiento de manera respetuosa y cordial, utilizando lenguaje acorde. (ANEXO 1).

## **COMUNICACIÓN EMERGENTE**

**Whatsapp:** Este medio de mensajería instantánea se puede utilizar por parte de la dirección y subalternos para comunicar mensajes, que pueden surgir durante el transcurso del día y que son necesarios informar en una instancia formal, por la naturaleza de éstos, dado que se ajustan a trivialidades surgidas en el contexto educativo, es por ello se dispone de un whatsapp de escuela en donde todos los miembros del equipo están registrados.

## **4. Estrategias para comunicación efectiva**

### **4.1 Formación y sensibilización**

Campañas periódicas para informar sobre el protocolo y su importancia, mediante trípticos, charlas, afiches y talleres internos que refuerzen los medios que se utilizan para la comunicación efectiva en nuestra comunidad.

### **4.2. Técnica de comunicación no violenta (CNV)**

Aplicar componentes como observación, sentimientos, necesidades y peticiones, para favorecer empatía y diálogo constructivo en comunidad educativa, como herramienta efectiva que permite la comunicación.

### **4.3. Comunicación intercultural y lenguaje inclusivo**

Atención a diversidad cultural, utilizando un lenguaje que convoque a todos y cada uno de los miembros de la comunidad, que facilite la comprensión del mensaje o información, el que se debe adaptar al contexto socio-cultural y cognitivo de los miembros de la comunidad.

### **4.4. Canales oficiales y emergentes.**

<b>Canal</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Medio utilizado</b>
Reunión de equipo	Dirección	Mensual	Presencial
Reunión Conv. Esc.	Equipo convivencia	Mensual	Presencial
Reunión apoderados	Docente jefe	Bimensual	Presencial
Correo institucional	Dirección/Docentes	Diario	Gmail corporativo

Canal	Responsable	Frecuencia	Medio utilizado
Reunión de consejo escolar	Dirección	4 veces al año	Presencial
Correo informativo	Dirección	Diario	Gmail corporativo
Teléfono	Miembros comunidad	Diario	Teléfono fijo – celular escuela
WhatsApp institucional	Delegados, Docentes, Dirección, ECE	Solo avisos urgentes	Teléfono celular - Grupo cerrado
Buzón de reclamo o sugerencia	Equipo	Diaria	Papel

#### **4.5. Conducto regular de comunicación en orden jerárquico entre padres y escuela.**

1. Personal docentes (docentes y docentes hnl).
2. Personal administrativo (Encargada de convivencia escolar).
3. Personal directivo (directora).

#### **4.6. Conducto regular de comunicación en orden jerárquico entre funcionarios**

1. Personal directivo (directora - sostenedor).
2. Personal administrativo (Encargada de convivencia escolar - finanzas).
3. Personal docentes (docentes y docentes hnl).
4. Personal no Docentes (Fonoaudióloga – asistentes de la educación).
5. Personal de mantenimientos (auxiliar de aseo y mantenimiento).

#### **4.7 Recomendaciones para todos los funcionarios**

- Usar lenguaje claro y respetuoso.
- Evitar suposiciones y aclarar dudas.
- Escuchar activamente.
- Confirmar recepción de mensajes importantes.
- Priorizar la comunicación verbal en caso de malentendidos escritos.
- Buscar las instancias aclaratorias en el caso de requerirlas.

#### **4.8 Evaluación anual**

- Aplicación de encuesta interna de satisfacción comunicacional tanto a la comunidad como al equipo San Martín.

- Determinar en reuniones de equipo aspectos de la comunicación a mejorar, considerando los resultados arrojados por las encuestas realizadas del aspecto comunicacional.
- Adecuación de protocolo de comunicación efectiva con la comunidad,
- reforzar la flexibilidad de éste para ajustarse a los requerimientos y necesidades surgidas en la institución.

#### **4.9 Importancia de la comunicación efectiva en la comunidad educativa San Martín.**

- Favorece un clima escolar positivo y de entre todos y cada uno de los miembros de la comunidad .
- Previene y resuelve conflictos de manera temprana, evitando que éstos se hagan extensibles en los grupos de trabajo y afecten el clima laboral, estado emocional y personal de los miembros de la comunidad.
- Promueve la participación activa de las familias en el proceso educativo.
- Mejora la gestión institucional y la coordinación interna.
- Aumenta la confianza y el sentido de pertenencia en todos los miembros de la comunidad

## ANEXO 1

### Formato de buzón de sugerencias o reclamos



#### Formulario Confidencial – Sugerencias / Reclamos Internos

- Nombre (opcional): \_\_\_\_\_
- Cargo: \_\_\_\_\_
- Fecha: \_\_\_\_\_
- Tema:
  - Comunicación interna
  - Convivencia laboral
  - Apoyo profesional
  - Situación con apoderado
  - Situación con estudiante
  - Otro: \_\_\_\_\_
- Descripción breve:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre, firma y cargo.

## ANEXO 2

REGISTRO DE ENTREVISTAS		
Entrevistada:	Responsable:	
Cargo:	Fecha:	

### 1. Objetivo

Establecer directrices claras de comunicación entre los distintos actores de la comunidad escolar, que fomenten el respeto, la claridad y el acceso oportuno a la información.

### 2. Alcance. Este protocolo aplica a:

- Dirección, Docentes, Asistentes de aula, Administrativos, Padres/madres y apoderados

PUNTOS A TRATAR	ACUERDOS	SUGERENCIAS, OBSERVACIONES O SOLICITUDES

Nombre, firma y cargo.

Nombre, firma y cargo.